Principes et mode d'emploi indicatifs de l'expérimentation

Le **service public** de l'orientation est un service public **à compétences partagées, qui s'appuie sur une nouvelle collaboration entre l'Etat et les Régions, avec pour ambition de répondre au mieux aux besoins de chaque citoyen en matière d'orientation tout au long de la vie. À cette fin, les partenaires sociaux sont associés à la définition d'une vision partagée des enjeux citoyens, sociaux et économiques et des priorités du service public de l'orientation tout au long de la vie, ainsi qu'à sa mise en œuvre.**

L'État définit, au niveau national, la politique d'orientation des élèves et des étudiants dans les établissements scolaires et établissements d'enseignement supérieur. Il met en œuvre dans ces établissements une politique éducative de l'orientation de façon à développer chez tous les élèves et étudiants une compétence à s'orienter et permettre la découverte du monde économique et professionnel, grâce à différents dispositifs.

La Région organise le service public régional de l'orientation (SPRO) tout au long de la vie et coordonne sur son territoire les actions des organismes qui concourent à ce dernier, structurés en réseau, en direction des publics jeunes et adultes. L'objectif est d'organiser un service qui tienne compte des évolutions du contexte économique et social, des usages, des comportements et des besoins des personnes, ainsi que des objectifs de développement économique des territoires.

Tous les partenaires contribuent au nouveau service public de l'orientation, tout en conservant leurs rattachements administratifs et hiérarchiques, leurs spécificités statutaires et leurs missions. Ils mutualisent dans des conditions définies avec la Région les compétences et ressources contribuant au service public régional de l'orientation afin de garantir une meilleure prise en compte des besoins de la personne.

En sa qualité de chef de file, la Région anime le réseau des acteurs du SPRO afin de procéder collectivement à :

- L'inventaire des ressources (lieux existants et implantations, expérience acquise, contributeurs, etc.) et au diagnostic des besoins (publics, territoires, secteurs professionnels, etc.).
- La détermination des espaces territoriaux pertinents à l'échelle infrarégionale pour l'organisation du SPRO.
- La définition d'un projet régional mettant en synergie les différents acteurs du service public régional de l'orientation assurant des fonctions d'accueil, d'information, de conseil et d'accompagnement, afin d'assurer et améliorer la qualité du service rendu par chacun et collectivement au niveau des territoires (inscription dans une démarche de projet et de progrès). Ce projet régional est annexé au CPRDFP avec l'accord des parties prenantes. Lorsqu'un projet régional préexiste, il convient de s'appuyer sur lui pour bâtir le nouveau SPRO.

Ce projet s'appuie sur l'élaboration et le pilotage d'un plan d'action partagé (pluriannuel, avec éventuellement des déclinaisons annuelles ; régional avec des déclinaisons infrarégionales), entre

les acteurs engagés, selon deux axes structurants visant à créer une culture commune sur le champ de l'orientation et à améliorer le service rendu :

- o Travailler ensemble et développer les synergies, la logique de réseau, les coopérations et les complémentarités.

- o Enrichir, dans ce nouveau cadre, la professionnalisation continue des acteurs par des actions mutualisées (formations, échanges de pratiques...) : capitalisation et mutualisation des compétences, acquisition de nouvelles compétences, de connaissances sur l'environnement socio-économique...

La mise en œuvre de ce plan s'appuie :

- sur l'organisation d'une animation au niveau infrarégional,
- sur l'élaboration progressive par les signataires d'indicateurs de qualité, avec une attention particulière à la qualité du service et à la satisfaction des personnes bénéficiaires des services du SPRO,
- sur l'organisation du pilotage et de la gouvernance politique et opérationnelle du projet territorial du SPRO dans le cadre du CCREFP (il est recommandé qu'une commission ad hoc animée par la Région se réunisse régulièrement),
- sur la définition et la mise en œuvre d'une communication (nom, etc.).

Les autorités responsables et acteurs du service public de l'orientation qui doivent être mobilisés par la Région pour élaborer le projet de SPRO du territoire sont :

- o Le Préfet de région,
- o Le(s) Recteur(s), Chancelier(s) des universités, et les autres autorités académiques,
- o Les partenaires sociaux représentés au CCREFP.

Ces autorités associent les institutions et les autres opérateurs en charge de missions de service public sur le champ de l'orientation dans le territoire (voir liste indicative en annexe), selon des modalités définies dans le projet régional.

Le projet régional est présenté pour avis au CCREFP.

Document cadre de l'expérimentation sur le service public régional de l'orientation

Préambule relatif au projet régional de SPRO

I - Charte de l'expérimentation du Service public régional de l'orientation (SPRO)

Préambule

L'orientation est un droit et un enjeu majeur pour chaque personne, tout au long de sa vie. Elle se traduit par différentes missions qui sont **l'accueil, l'information, le conseil et l'accompagnement.**

Elle vise à favoriser la construction du projet personnel et professionnel, faciliter l'insertion dans l'emploi et sécuriser les transitions professionnelles. Elle s'inscrit dans une démarche citoyenne d'émancipation et de choix de projet de vie.

Afin d'assurer l'accès universel au droit à l'orientation tout au long de la vie (article L. 6111-3 du Code du travail), **l'État et les Régions assurent de façon conjointe et coordonnée la mise en œuvre du nouveau service public de l'orientation tout au long de la vie, en y associant les partenaires sociaux.**

Le nouveau service public de l'orientation concilie **les besoins de chaque personne**, dans une visée d'acquisition ou de renforcement de son autonomie, et **l'objectif de développement social et économique des territoires.**

Ce document a pour objectif de **définir les valeurs communes et obligations partagées au service de tous les publics** en demande d'orientation ou d'évolution professionnelle.

1) UN SERVICE PUBLIC DE L'ORIENTATION REFONDÉ

Il s'agit d'un **service public à compétences partagées, qui s'appuie sur une nouvelle collaboration entre l'Etat et les Régions, avec pour ambition de répondre au mieux aux besoins de chaque citoyen en matière d'orientation tout au long de la vie. A cette fin, les partenaires sociaux sont associés à la définition d'une vision partagée des enjeux citoyens, sociaux et économiques et des priorités du service public de l'orientation tout au long de la vie, ainsi qu'à sa mise en œuvre.**

L'État définit, au niveau national, la politique d'orientation des élèves et des étudiants dans les établissements scolaires et établissements d'enseignement supérieur. Il met en œuvre dans ces établissements une politique éducative de l'orientation de façon à développer chez tous les

élèves et étudiants une compétence à s'orienter et permettre la découverte du monde économique et professionnel, grâce à différents dispositifs.

La Région organise le service public régional de l'orientation tout au long de la vie, et coordonne sur son territoire les actions des organismes qui concourent à ce dernier, structurés en réseau, en direction des publics jeunes et adultes.

Tous les partenaires contribuent au nouveau service public de l'orientation, tout en conservant leurs rattachements administratifs et hiérarchiques, leurs spécificités statutaires et leurs missions. Ils mutualisent dans des conditions définies avec la Région les compétences et ressources contribuant au service public régional de l'orientation afin de garantir une meilleure prise en compte des besoins de la personne.

2) DES VALEURS PARTAGEES

Ces valeurs, qui fondent la déontologie des professionnels, doivent :

- s'inscrire dans les principes du service public ;
- s'appliquer à toutes les missions : accueil, information, conseil et accompagnement ;
- structurer l'engagement des acteurs vis-à-vis des publics ;
- garantir la qualité du service rendu par les professionnels, en toute indépendance, en toute impartialité, tout en respectant le choix et l'autonomie de la personne.

→ UNIVERSALITÉ, ÉGALITÉ ET PROXIMITE D'ACCÈS :

- Des services gratuits, libres et faciles d'accès, notamment pour les personnes en situation de handicap, organisés en proximité dans chaque territoire ;
- Une continuité de service adaptée aux besoins des publics ;
- Le respect des principes d'égalité homme-femme, de non-discrimination et de la diversité des personnes.

→NEUTRALITÉ, OBJECTIVITÉ ET RESPECT DE LA PERSONNE :

- Le respect du droit à l'anonymat, du caractère volontaire de la démarche et de la liberté de choix de la personne ;
- La prise en compte de la situation globale de la personne ;
- L'obligation de confidentialité des échanges entre les professionnels ;
- La neutralité de l'accueil, de l'information, du conseil et de l'accompagnement, en dehors de toute publicité sélective en faveur d'un opérateur ou d'une entreprise en particulier.

3) DES OBJECTIFS COMMUNS

Le service public régional de l'orientation participe à la réalisation des objectifs à deux niveaux d'intervention :

→ Assurer un accueil de proximité et une information fiable, actualisée, personnalisée sur les filières, les métiers, la formation, l'emploi, aux niveaux régional, national, européen et international, en :

- prenant en compte tous les publics, quels que soient l'âge, le statut ou la situation ;
- analysant chaque demande en vue de délivrer une première information personnalisée et

anonyme ;
- offrant un panel d'outils d'information sur des supports diversifiés, en libre accès, afin de réaliser des recherches en autonomie ou accompagnées ;
- assurant le lien avec la structure la plus susceptible d'aider et d'accompagner la personne dans la réalisation de son parcours, chaque fois qu'elle le souhaite.

→ **Proposer des services et/ou des prestations de conseil en orientation et un accompagnement aux personnes concernées,** en fonction des besoins et des demandes formulées, et ce tout au long de leur vie en :
- aidant à la définition des parcours et de leurs étapes, tout en élargissant le champ des possibles ;
- organisant la mise en œuvre de ces parcours par la mobilisation des outils d'information, des dispositifs liés à l'emploi et à la formation existants (Région, France, Europe...) et, si nécessaire, d'autres dispositifs et services relevant des politiques publiques (logement, transport, actions sociales, santé...) ;
- explicitant les informations données, pour faciliter leur appropriation par les usagers afin qu'ils soient en mesure de les mobiliser de manière autonome (dans une perspective d'éducation à l'information et aux médias numériques par exemple) ;
- faisant connaître les métiers, leurs évolutions et leurs conditions de recrutement et d'exercice.

Conclusion

Ce nouveau service public de l'orientation s'inscrit dans un contexte de mutations économiques, sociales et technologiques, d'évolution des métiers et des qualifications. Il contribue au développement de l'économie et de l'emploi du pays et des territoires. Il prend en compte un certain nombre d'enjeux pour les personnes, en particulier pour les publics les plus fragiles :
- Développement de l'autonomie des personnes et facilitation de leur insertion sociale et professionnelle ;
- Acquisition d'une qualification pour tous et accompagnement de l'élévation du niveau de qualification pour chacun tout au long de sa vie ;
- Développement de la mobilité (professionnelle, géographique) en prise avec les besoins des territoires et des publics (mobilité infrarégionale, régionale, interrégionale, européenne et internationale) ;
- Appui à la construction d'un parcours de vie professionnelle et personnelle dans le cadre de mobilités accompagnées ;
- Sécurisation des parcours de formation et des parcours professionnels (capitaliser et reconnaître les acquis, atténuer les ruptures, etc.).

Ce document constitue le socle de référence de l'engagement de tous les acteurs dans la mise en œuvre de l'expérimentation du service public régional de l'orientation.

II - Cadre opérationnel du service public régional de l'orientation

I – Les objectifs

Au-delà du respect de la Charte, les partenaires du service public régional de l'orientation s'engagent, de façon contractuelle :

- à participer au service public régional de l'orientation pour tout ou partie des quatre missions (accueil, information, conseil, accompagnement), à respecter le projet régional et à mobiliser leurs services, leurs opérateurs ou leur réseau à cet effet,
- à développer et à participer à des actions en commun (services, missions, évènements, etc.) et notamment aux actions de professionnalisation,
- à mettre en commun les outils à mutualiser (ex. fiches métier),
- à dresser le bilan de leurs actions au regard de leurs engagements et de leurs objectifs.

La qualité du service

Dans la perspective de la prochaine réforme de la décentralisation et l'élaboration d'indicateurs de qualité, la question de la qualité des services rendus dans le cadre du service public régional de l'orientation est particulièrement importante.

Les signataires définissent en commun des objectifs, qu'ils s'engagent à respecter :
- sur les quatre missions constitutives du service public régional de l'orientation,
- sur le projet de coopération, de mutualisation…,
- sur le projet de développement du service public régional de l'orientation (professionnalisation, innovation).

Sur cette base, des indicateurs, construits collectivement, permettront de vérifier que les objectifs sont atteints.

En s'appuyant sur l'expérience acquise dans chaque région, l'expérimentation doit permettre d'élaborer des critères de qualité au regard du service à rendre à l'usager du SPRO. A terme, des indicateurs de satisfaction du public devront être définis.

Au terme de l'expérimentation, un socle national d'indicateurs de qualité sera construit et devra s'inscrire dans le cadre des travaux menés au niveau européen.

II - Les moyens

Dans la continuité des partenariats déjà installés, l'expérimentation permettra d'identifier les gains de qualité rendus possibles par la mutualisation renforcée d'actions et d'échanges d'informations et de pratiques professionnelles. Elle doit également mettre en lumière les nouvelles fonctions et les moyens nécessaires au développement de ce nouveau service (articulations, mutualisations et optimisations…). Les acteurs contribuent chacun au service public régional de l'orientation avec leurs moyens et conformément aux engagements pris avec la Région dans le cadre de la contractualisation évoquée ci-dessus.

III - Les modalités de gouvernance, d'animation, de suivi, d'évaluation et de communication :

- Le pilotage du SPRO est assuré par la Région en sa qualité de chef de file. La gouvernance du projet du territoire est organisée au sein d'une commission *ad hoc* du CCREFP, animée par la Région ;

- L'animation au niveau infrarégional est décidée au niveau régional ;

- Les modalités de suivi de l'expérimentation doivent permettre d'apprécier le respect des engagements de chacun des signataires. Le suivi se traduira par un bilan annuel ;

- Un processus d'évaluation doit être organisé au niveau régional en cohérence avec l'évaluation réalisée dans le cadre des CPRDFP ;

- L'évaluation nationale de l'expérimentation du SPRO (dans la logique d'évaluation formative) s'inscrira dans le cadre d'une mission interministérielle de suivi/appui/accompagnement ;

- Une communication doit être prévue aux niveaux national et régional.

ANNEXE : ***Liste indicative et non limitative des partenaires pouvant être associés au SPRO :***

- ✓ Agefiph et Cap Emploi (direction régionale)
- ✓ APEC
- ✓ BAIP et SUIO (enseignement supérieur)
- ✓ CARIF-OREF
- ✓ Centre-Inffo - Portail Orientation pour tous (en lien avec le service dématérialisé)
- ✓ Chambre d'agriculture
- ✓ Chambre des métiers de l'artisanat
- ✓ Chambre de commerce et d'industrie
- ✓ CIBC (centre de bilan des compétences)
- ✓ CIDJ (centre d'information et de documentation jeunesse)
- ✓ CIO
- ✓ Cités des métiers
- ✓ Fongecif
- ✓ Maisons de l'emploi
- ✓ MIFE (Maisons de l'information sur la formation et l'emploi),
- ✓ Missions locales (représentation régionale)
- ✓ ONISEP - Mon orientation en ligne (en lien avec le service dématérialisé) - DRONISEP
- ✓ Pôle Emploi (direction régionale)
- ✓ Réseau Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles
- ✓ Réseau Information Jeunesse,
- ✓ Services et opérateurs des autres collectivités (communes, départements....)
- ✓ ...